

Eisen aan de opdracht
'Sanitaire voorzieningen',

Kenmerk 2019-FH-002
Februari 2020

Inhoudsopgave

1.1	Eisen aan de aanbestedingsprocedure	3
1.2	Algemene eisen	4
1.3	Eisen aan de implementatiefase	4
1.4	Algemene eisen aan de sanitaire voorzieningen	4
1.5	Eisen aan de dispensers en de hygiëne-, luier- en incontinentieboxen	5
1.6	Eisen aan de vullingen	6
1.7	Eisen aan onderhoud en reparatie/vervanging dispensers (en eventueel hygiënepalen), en de hygiëne-, luier- en incontinentieboxen	7
1.8	Eisen aan het voorraadbeheer, het bestelproces en leveringen	7
1.9	Eisen aan het bestelportaal	7
1.10	Eisen aan duurzaamheid en Social Return	8
1.11	Eisen aan personeel	10
1.12	Commerciële eisen	10
1.13	Juridische eisen	10
1.14	Eisen aan Contractmanagement	11
1.15	Eisen aan de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	12

Inleiding

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht: 'Sanitaire voorzieningen', worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

Eisen

1.1 Eisen aan de aanbestedingsprocedure

- Eis 1** De publicatie met bijbehorende aanbestedingsstukken is geen opdracht en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.
- Eis 2** Aan uw inschrijving zijn voor de gemeente Utrecht (hierna: de gemeente of Opdrachtgever) geen kosten verbonden, ongeacht of eventuele onderhandelingen leiden tot het sluiten van een overeenkomst. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van de gemeente en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
- Eis 3** De gemeente behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft ook in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Ook eventuele schaden zijn voor uw eigen risico.
- Eis 4** U gaat ermee akkoord dat de gemeente zich het recht voorbehoudt, in het geval u in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, na de voorlopige gunning alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaringen wordt verklaard, dan wordt de onderneming uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook.
- Eis 5** De persoon die uw inschrijving beschikbaar stelt via Tenders.nl (www.tenders.nl) is bevoegd is om uw onderneming te vertegenwoordigen.
- Eis 6** De inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst vereist is, gebeurt in de Nederlandse taal.
- Eis 7** De in uw inschrijving gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.
- Eis 8** Het verantwoordelijke management en de met de uitvoering van de opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele verplichtingen.
- Eis 9** U bent bekend en gaat akkoord met de door de gemeente gehanteerde beoordelingsmethodiek.
- Eis 10** Vanuit uw onderneming wordt geen enkele informatie welke in het kader van deze opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen partners, onderaannemers en/of hulppersonen; in een dergelijk geval blijft u verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en/of hulppersonen.

- Eis 11** Uw inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal **90** dagen na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend dienen te worden. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.
- Eis 12** U gaat ermee akkoord dat u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving, in het geval een kort geding wordt aangespannen, verlengt tot minimaal twee weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- Eis 13** Alle door uw onderneming overgelegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. De gemeente behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een inschrijver is aangeboden.
- Eis 14** U gaat ermee akkoord dat de gemeente geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal producten. Aan het in deze offerteaanvraag genoemde aantal producten kunnen geen rechten worden ontleend. Het aantal locaties kan gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen.

1.2 Algemene eisen

- Eis 15** U gaat ermee akkoord dat bij de implementatieperiode en bij tussentijdse vervanging gedurende de contractperiode:
- de te leveren dispensers en vullingen vrij zijn van fabricage- en materiaalfout;
 - de te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd, inclusief de bijbehorende vulling.
- Eis 16** U heeft voor vragen en klachten van de gemeente één telefoonnummer en e-mailadres beschikbaar. U bent op werkdagen (maandag tot met vrijdag) tussen 8:00 en 17:00 uur telefonisch bereikbaar.

1.3 Eisen aan de implementatiefase

- Eis 17** Uw dispensers worden uiterlijk 8 weken na ingangsdatum van het contract op alle locaties geplaatst.
- Eis 18** U stemt het demonteren van de huidige dispensers af met de huidige leverancier. U bent verantwoordelijk voor het overdragen van alle huidige dispensers aan de huidige leverancier.

1.4 Algemene eisen aan de sanitaire voorzieningen

- Eis 19** U kunt de mobiele hygiënepalen, inclusief de bijbehorende producten waaronder de dispenser, vulling, batterij en opvangschaal, faciliteren. De hygiënepalen zijn zichtbaar, uitnodigend en informatief voor de gebruikers.
- Eis 20** Bij uw inschrijving levert u productinformatie aan (in één bijlage) van alleen de door u aangeboden producten zoals de vullingen alsmede de dispensers e.d. U geeft per aangeboden product duidelijk en beknopt tenminste de volgende informatie aan; afbeelding, prijs, formaat (hoogte, lengte breedte), kleur, type, materiaaloverzicht, inhoud en duurzaamheidslabel.
- Eis 21** Na beëindiging van de overeenkomst, blijven de dispensers en vullingen minimaal 8 weken voor de gemeente beschikbaar.

- Eis 22** Gedurende de overgangsfase naar een nieuw contract zorgt u voor actieve medewerking. Ook voorziet u de gemeente van informatie indien hier om gevraagd wordt.
- Eis 23** U bent verantwoordelijk voor het wisselen van de absorba -, schoon- en drooglooppatten op de desbetreffende locaties. Zie het aantal wisselfrequentie in het prijsinvulformulier.
- Eis 24** U bent verantwoordelijk voor het frequent wisselen van de hygiëne-, luier- en incontinentieboxen op de desbetreffende locaties. Zie het aantal wisselfrequentie in het prijsinvulformulier.
- Eis 25** U bent verantwoordelijk voor het één keer per jaar wisselen van de toiletborstels.

1.5 Eisen aan de dispensers en de hygiëne-, luier- en incontinentieboxen

- Eis 26** Mogelijke kosten ten aanzien van montage van de dispensers en de hygiëne-, luier- en incontinentieboxen zijn te allen tijde voor uw rekening, dit betreft ook de demontage en bijbehorende afvoer (inclusief huidige dispensers en hygiëne-, luier- en incontinentieboxen).
- Eis 27** Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats, dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdelen, waarop de dispensers en de hygiëne-, luier- en incontinentieboxen worden bevestigd. Indien er schade ontstaat meld u dit per omgaande aan de gemeente. Schade die voorkomen had kunnen worden bij adequate montage, zal op uw kosten hersteld worden.
- Eis 28** Dispensers en hygiëne-, luier- en incontinentieboxen worden zo geplaatst dat er beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft.
- Eis 29** U bent verplicht om op aanvraag/wens van de gemeente reeds gemonteerde dispensers en hygiëne-, luier- en incontinentieboxen kosteloos te verplaatsen.
- Eis 30** Het assortiment dat u aanbiedt aan dispensers en hygiëne-, luier- en incontinentieboxen is, in afstemming met de gemeente, leverbaar in verschillende kleuren.
- Eis 31** De dispensers t.b.v. de handdoekrollen kunnen, indien gewenst, kosteloos voorzien worden van een spiegel op de frontcover.
- Eis 32** De door u te leveren dispensers:
- zijn gebruikersvriendelijk;
 - passen bij de vullingen die u aanbiedt;
 - zijn bestendig tegen de diverse doelgroepen van de gemeente;
 - zijn eenvoudig te reinigen en zijn bestand tegen schoonmaakmiddelen en desinfectans;
 - hebben een glad oppervlak;
 - zijn voorzien van een slot met een generieke sleutel die op alle dispensers past. Bij verlies van sleutels of bij behoefte aan extra sleutels, stelt u deze kosteloos ter beschikking;
 - zijn uitgevoerd met een voorraadvenster of voorraadindicator;
 - stimuleren hygiënisch gebruik.
- Eis 33** De door u te leveren hygiëne-, luier en incontinentieboxen:
- zijn gebruiksvriendelijk;
 - zijn verkrijgbaar in een “touch” en “non-touch” variant;
 - zijn voorzien van een bacteriedodende en geur neutraliserende vloeistof, gel, korrels of stick;
 - zijn geurdicht;

- moet in zijn geheel worden omgewisseld;
- heeft geen open inkijk;
- met inachtneming van de wisselfrequentie
- zijn bestendig tegen de diverse doelgroepen van de gemeente;
- zijn eenvoudig te reinigen en zijn bestand tegen schoonmaakmiddelen en desinfectans;
- hebben een glad oppervlak;
- stimuleren hygiënisch gebruik.

Eis 34 Per sanitaire ruimte zijn de te leveren en monteren dispensers van het zelfde type (uniform).

Eis 35 Hergebruik van dispensers en hygiëne-, luier- en incontinentieboxen is alleen toegestaan als de gemeente daarmee van tevoren heeft ingestemd.

1.6 Eisen aan de vullingen

Eis 36 U gaat ermee akkoord dat de vullingen door derden, zoals medewerkers van de schoonmaakdienstverlener en/of beheerders e.d., in de dispensers worden geplaatst. Van u wordt verwacht, hier zo optimaal mogelijk in te ondersteunen en samen te werken. Dit houdt onder andere in dat de u een instructie aan de medewerkers van de schoonmaakdienstverlener van de gemeente geeft.

Eis 37 De vullingen zijn universeel en uitwisselbaar op de dispensers met dezelfde functie.

Eis 38 Het door u te leveren toiletpapier is vergelijkbaar met de huidige situatie bij de gemeente, in ieder geval 2-laags.

Eis 39 Voor een aantal locaties zijn de vullingen door de gemeente al vastgesteld. Hier zijn geen aanpassingen in mogelijk. Denk hierbij aan de volgende vullingen: industriezeep desinfectans of handzeep (schuim/foam).

Eis 40 U bent in staat om verschillende soorten vullingen (geuren) voor de geurdispensers in afstemming met de gemeente te leveren.

Eis 41 De vullingen die u levert aan de gemeente dienen tenminste te voldoen aan de volgende aspecten:

Aspecten	Luchtverfrisser	Handdoek katoenen rol	Desinfectans	Handzeep (schuim/foam)	Industriezeep	Vouwhanddoek (papieren servetten)	Handdoek papieren rol	Toiletbrilreiniger	Toiletpapier
Vrij van schadelijke stoffen	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vrij van kleurstoffen	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vrij van geurstoffen		X	X	X	X	X	X	X	X
Huidvriendelijk	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ph-Neutraal			X	X	X				
Hypo allergen			X	X	X			X	

1.7 Eisen aan onderhoud en reparatie/vervanging dispensers (en eventueel hygiënepalen), en de hygiëne-, luier- en incontinentieboxen

- Eis 42** U zorgt voor 100% functioneren van alle geplaatste dispensers (en eventueel hygiënepalen), vullingen en hygiëne-, luier- en incontinentieboxen. Storingen of reparaties/vervanging lost u op binnen de in eisen 44 en 45 gestelde termijnen.
- Eis 43** U voert kosteloos onderhoud (preventief en correctief) uit gedurende de contractperiode. Dit is inclusief het eventueel vervangen van batterijen/ accu's van bv. de dispensers (en eventueel hygiënepalen), en hygiëne-, luier- en incontinentieboxen e.d.
- Eis 44** Reparaties van de dispensers worden binnen 1 werkdag na melding uitgevoerd. Indien dit niet gerealiseerd kan worden, zorgt u kosteloos voor een vervangende dispenser binnen 2 werkdagen.
- Eis 45** De door u uit te voeren storings-, onderhouds- en reparatie/vervangingswerkzaamheden kunnen op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur uitgevoerd worden, tenzij anders in overleg met de gemeente wordt afgesproken.

1.8 Eisen aan het voorraadbeheer, het bestelproces en leveringen

- Eis 46** U bent verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van een aantal locaties. Een overzicht treft u in het document 'Overzicht producten aantallen locaties'. U zorgt te allen tijde voor voldoende voorraad van alle vullingen voor deze locaties.
- Eis 47** Het is voor de gemeente mogelijk, om kosteloos, meer of minder locaties aan u toe te bedelen voor het voorraadbeheer.
- Eis 48** De opslagruimte op de locaties waar u verantwoordelijk voor bent met betrekking tot het voorraadbeheer, is beperkt. U dient het voorraadbeheer efficiënt hierop in te regelen.
- Eis 49** Het is voor de gemeente altijd mogelijk om de aangeboden producten te kunnen bestellen. Het bestelproces moet eenvoudig en eenduidig zijn voor alle bestellers van de gemeente. Bestellingen vinden plaats middels een bestelportal. De bestelportal is alleen ingericht met de door u aangeboden producten voor de uitvoering van deze opdracht.
- Eis 50** Leveringen vinden plaats op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur, tenzij anders wordt bepaald.
- Eis 51** Het is voor de gemeente altijd mogelijk om de frequentie voor het wisselen van de hygiëne-, luier- en incontinentieboxen per locatie zoals opgegeven in het document 'Overzicht producten aantallen locaties' aan te passen.

1.9 Eisen aan het bestelportaal

- Eis 52** U biedt de gemeente kosteloos de mogelijkheid om te bestellen door middel van een digitaal bestelportaal.
- Eis 53** U zorgt kosteloos voor een SaaS (Software As A Service) applicatie ten behoeve van de bestelportal.
- Eis 54** Het persoonlijk bestelportaal dat u levert voor de gemeente bevat het logo van de gemeente.
- Eis 55** Reclame-uitingen zijn niet toegestaan.

- Eis 56** Er wordt één artikelcodering gehanteerd: artikelnummers bij de productinformatie zijn hetzelfde als de artikelnummers op het bestelportaal.
- Eis 57** In het bestelportaal moet in ieder geval door de besteller afleveradres en een geadresseerde in een 'ter attentie van'-veld worden toegevoegd. Dit zijn verplichte invulvelden en zijn zo benoemd.
- Eis 58** Alleen bestellingen met een opdrachtnummer worden in behandeling genomen.
- Eis 59** U borgt dat alleen geautoriseerde medewerkers van de gemeente een bestelling mogen plaatsen via een eigen account.
- Eis 60** U stemt ermee in dat alleen de vaste contactpersoon van de gemeente aanvragen kan doen voor het opvoeren van inlogaccounts.
- Eis 61** De bestellers zien bij de bestelling direct de nettoprijzen per bestelhoeveelheid.
- Eis 62** Na iedere bestelling door de gemeente stuurt u een orderbevestiging met daarin de relevante gegevens, prijs, levertijd over de bestelling per mail naar de besteller.
- Eis 63** In het bestelsysteem kan iedere besteller in elk geval de laatste door hem of haar gedane bestelling oproepen.
- Eis 64** Alleen de afgesproken contractproducten zijn te zien in de bestelportal.
- Eis 65** Verzoeken van bestellers tot wijzigingen in het aanbod in de bestelportal, verlopen via de vaste contactpersoon van de gemeente.
- Eis 66** De verbinding met het bestelportaal is beveiligd.
- Eis 67** Het bestelportaal is beschermd tegen misbruik en oneigenlijk gebruik.
- Eis 68** Het bestelportaal is vanuit elke locatie via het internet benaderbaar.
- Eis 69** Voor het functioneren van het bestelportaal op het clientdevice en/of in de webbrowser zijn geen verdere instellingen, dan wel installaties op het clientdevice en/of in de browser nodig.
- Eis 70** Het bestelportaal ondersteunt de browsers die in gebruik zijn bij gemeente:
Internet Explorer 11 is de standaard browser op de Windows 7 werkplek (Windows 7 wordt in 2020 uitgefaseerd). Microsoft Edge is de standaard browser op de Windows 10 werkplek.
- Eis 71** Het gebruik van het bestelportaal wordt geregistreerd. Op verzoek van de gemeente stelt de leverancier de logging ter beschikking van de gemeente.

1.10 Eisen aan duurzaamheid en Social Return

- Eis 72** U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze aanbesteding dient 5% van de jaarlijkse factuurwaarde aan social return te worden ingezet.
- Eis 73** Bij leveringen op locatie Stads kantoor geldt dat dieselloze voertuigen niet zijn toegestaan in het expeditiecentrum. U zorgt zelf dat de levering op de juiste plaats in het expeditiecentrum komt.
- Eis 74** U voldoet aan de milieuzonering voor gemotoriseerde voertuigen die de gemeente hanteert. Zie voor de meest recente informatie: www.utrecht.nl/milieuzone.
- Eis 75** De vullingen dienen minimaal te voldoen aan de volgende duurzaamheidsaspecten:

	Luchtverfrisser	Handdoek katoenen rol	Desinfectans	Handzeep (schuim/foam)	Industriezeep	Vouwhanddoek (papieren servetten)	Handdoek papieren rol	Toiletbrilreiniger	Toiletpapier
Duurzaamheidsaspecten									
Biologische afbreekbaar:			X	X	X	X	X	X	X
Biologische geteeld (100%)		X				X	X		X
Gerecycled (100%)		X				X	X		X
Vrij van schadelijke stoffen	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Dierproefvrij	X	X	X	X	X	X	X	X	X
EU-ecolabel (of gelijkwaardig)	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Eis 76 Alle door u te leveren sanitaire voorzieningen worden afgeleverd in 100% gerecyclede verpakkingen.

Eis 77 Het door u toe te passen hout (te leveren hout) is duurzaam geproduceerd, waaronder ook pallets en verpakkingsmateriaal. Onder "duurzaam geproduceerd hout" wordt verstaan: hout dat voldoet aan de volgende uitgangspunten:

- Het bosbeheer voldoet aan de geldende nationale en internationale wetgeving, aan internationale verdragen en afspraken met betrekking tot duurzaam geproduceerd hout.
- Eigendoms- en gebruiksrechten ten aanzien van land en bosproducten zijn duidelijk gedefinieerd, vastgelegd en rechtsgeldig.
- De formele en traditionele rechten van de lokale bevolking op land en hulpbronnen worden erkend en gerespecteerd.
- Het sociale en economische welzijn van de bosarbeiders en lokale gemeenschappen wordt door goed bosbeheer ook op de lange termijn in stand gehouden of verbeterd.
- De producten en voorzieningen die het bos biedt worden zodanig efficiënt benut, dat de economische, sociale en ecologische functies van het bos ook op de lange termijn worden veiliggesteld.
- De biodiversiteit, unieke ecosystemen en andere ecologische en landschappelijke waarden van het bosgebied worden in stand gehouden en beschermd.
- Er wordt een beheerplan opgesteld en toegepast. In het beheerplan, dat steeds wordt geactualiseerd, staan langetermijndoelen en dispensers duidelijk omschreven.
- De toestand van het bos, de oogst, de handelsketen en managementactiviteiten worden regelmatig getoetst, evenals de sociale en ecologische effecten hiervan.
- Bosbeheer in bossen met een hoge natuur- of cultuurwaarde wordt met extra zorg uitgevoerd, waarbij kenmerkende eigenschappen worden behouden en versterkt.
- Bosplantages moeten eveneens volgens de uitgangspunten a) tot en met i) worden beheerd. Bosplantages kunnen dienen als aanvulling op de houtoogst uit natuurlijke bossen, waarmee bovendien de (exploitatie) druk op natuurlijke bossen afneemt. Het behoud en herstel van natuurlijke bossen dienen tegelijkertijd te worden bevorderd.

De gemeente is van mening dat FSC gecertificeerd hout in ieder geval voldoet aan deze uitgangspunten. Maar ook elk ander hout waarvan ten genoegen van de gemeente kan worden aangetoond dat het duurzaam geproduceerd hout betreft, conform bovenstaande uitgangspunten, wordt door de gemeente aanvaard.

1.11 Eisen aan personeel

- Eis 78** De door u in te zetten medewerkers bij de gemeente dragen duidelijk herkenbare bedrijfskleding en zichtbare identificatie.
- Eis 79** Alle medewerkers die u inzet op de locaties van de gemeente beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor de gemeente. Bij het niet op aanvraag kunnen tonen van deze verklaring, is de gemeente gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen. Indien u kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt bij de gemeente, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor uw rekening.

1.12 Commerciële eisen

- Eis 80** De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsinvalformulier' beschreven schema.
- Eis 81** De opgegeven prijzen van uw inschrijving zijn vast en inclusief **alle** kosten die gemoeid zijn met deze opdracht, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.

Indexering

- Eis 82** Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil **2020** en zijn in ieder geval vast tot **31 maart 2022**.
- Eis 83** Eenmaal per jaar kunnen de prijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden, zowel positieve als negatieve indexeringen dienen doorgevoerd te worden. Voor het eerst kan dit plaatsvinden per **april 2022**.

Het te hanteren indexcijfer is Consumentenprijzen (CPI); Alle bestedingen, index 2015=100. Het betreft de jaarmutatie CPI van het voorgaande kalenderjaar.

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?fromstatweb>

- Eis 84** Indien de indexcijfers niet zijn vastgesteld, worden de laatste definitief gepubliceerde cijfers gehanteerd.
- Eis 85** Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
- Eis 86** Het voornemen voor prijsverhoging wordt minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend gemaakt aan de contractmanager van de gemeente. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de gemeente.

1.13 Juridische eisen

- Eis 87** U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht 2018. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente zouden zijn.

- Eis 88** U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde (concept-)overeenkomst.
- Eis 89** U gaat ermee akkoord dat de overeenkomst een looptijd heeft van 7 jaar en vermoedelijk ingaat op 1 mei 2020. De overeenkomst kent een verlengingsoptie van 3 keer één jaar.
- Eis 90** Indien u zich opwerpt als (hoofd)aannemer en u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s), bent u bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s) conform het gestelde in de inschrijving.
- Eis 91** Het uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming is alleen toegestaan als de gemeente daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- Eis 92** Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.
- Eis 93** U realiseert zich, dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van de gemeente als overheid. De gemeente behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.
- Eis 94** U garandeert dat deze zich gedurende de looptijd van de overeenkomst in zal spannen om schending van de internationale sociale normen te voorkomen. De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies:
- inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105);
 - inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111);
 - inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182);
 - inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).
- De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen (zoals BuPo en Esocul) die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Er wordt geen verdere toespitsing gemaakt.

1.14 Eisen aan Contractmanagement

- Eis 95** In het jaarlijks strategisch overleg worden de volgende onderwerpen behandeld:
- uw plan van aanpak (ingediend bij uw inschrijving) t.b.v. duurzaamheid, waarin specifiek zal worden ingegaan op de aanpak van het afgelopen jaar en het aankomende jaar;
 - inzet Social Return;
 - evalueren van de compliance zone (gecontracteerde diensten, benodigde diensten en geleverde diensten);
 - de door u voorgestelde voorstellen voor efficiencyverbeteringen of kostenbesparingen;
 - de door u voorgestelde voorstellen voor kwaliteitsverbetering of innovatie;
 - beoordeling KPI's.
- Eis 96** In het tactisch kwartaaloverleg worden de volgende onderwerpen behandeld:
- evalueren managementrapportage;
 - tevredenheid dienstverlening.
- In het tweede kwartaaloverleg van het eerste contractjaar zal het implementatieplan worden geëvalueerd.*

- Eis 97** U levert per kwartaal een managementrapportage aan als input voor het tactisch kwartaaloverleg. Dit gebeurt uiterlijk twee weken na het einde van het kwartaal. De managementrapportage bevat tenminste de volgende data:
- overzicht van dispensers, hygiëne-/luier- incontinentieboxen en absorba -, schoon- en droogloopmatten per locatie;
 - overzicht verbruik gegevens vullingen per locatie inclusief kosten;
 - overzicht van mutaties in dispensers, hygiëne-/luier- incontinentieboxen en absorba-, schoon- en droogloopmatten per locatie;
 - overzicht van storingsmeldingen per locatie;
 - voortgang KPI's.
- De definitieve afstemming van de onderwerpen in de managementrapportage vindt na gunning plaats.
- Eis 98** In samenspraak worden na de gunningsfase operationele overleggen vormgegeven.
- Eis 99** U bent verantwoordelijk voor de verslaglegging van de overleggen en stuurt dit schriftelijk, binnen 1 werkweek, naar de gemeente.
- Eis 100** U geeft na gunning een communicatiematrix af t.b.v. de opdracht aan de gemeente.

1.15 Eisen aan de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

- Eis 101** Voortgang en onderbouwing van de KPI's wordt opgenomen in de managementrapportage. Evaluatie hierover vindt plaats in het tactisch kwartaaloverleg. Beoordeling/toetsing vindt plaats in het jaarlijks strategisch overleg.
- Eis 102** Aan de start van ieder contractjaar is de gemeente gerechtigd nieuwe KPI's te formuleren die met u zijn afgestemd. Reden hiervan is het blijven stimuleren van kwalitatief hoogwaardig sanitaire voorzieningen tegen een optimale prijs kwaliteitverhouding.
- Eis 103** KPI 1: Schoon vervoer
Invulling van KPI 1 wordt na gunning gevormd aan de hand van uw plan van aanpak met betrekking tot gunningscriterium 1.
- Eis 104** KPI 2: Circulariteit
Invulling van KPI 2 wordt na gunning gevormd aan de hand van uw plan van aanpak met betrekking tot gunningscriterium 1.
- Eis 105** KPI 3: Uw inschrijving
U benoemt naar aanleiding van uw inschrijving één KPI inclusief een percentage waaraan u zich wilt gaan committeren. Deze KPI wordt na gunning afgestemd tussen u en de gemeente.
- Eis 106** Creditering contractwaarde
Als blijkt dat u bij de jaarlijkse beoordeling van de KPI's niet de afgesproken percentages heeft behaald, gaat u over tot creditering. U ontvangt per jaar een creditnota tot een maximum van 5% van de totale factuurwaarde van het afgelopen jaar. Na gunning wordt met u per KPI het percentage van creditering vastgesteld.

KPI	Percentage	Beoordeling
KPI 1:	<na gunning>	Jaarlijks
KPI 2:	<na gunning>	Jaarlijks

KPI 3: <vult Opdrachtnemer in>

<vult Opdrachtnemer
in> Jaarlijks